

le numérique au Quotidien

Un dispositif créé et mis en place
par l'OSEO Genève

au sein de l'Hospice Général à Genève

le numérique au Quotidien

Rappel:

- Décembre 2022: Appel d'offres de l'Hospice général.
- Avril 2023: Mise en place du dispositif

Public:

- Janvier 2023: Exclusivement des personnes réfugiées (AMIG).
- Septembre 2024: Ouverture aux personnes bénéficiaires de l'aide sociale «traditionnelle».

Objectif:

- Accompagner le **public** à l'utilisation du matériel et des services numériques afin de développer leur pouvoir d'agir dans l'ensemble de leurs démarches administratives.

Impact recherché pour le mandant

Optimisation des processus administratifs :

- Réduire les tâches à faible valeur ajoutée pour les Assistantes Sociales
- Réduire le flux de personnes à la réception
- Autonomisation des bénéficiaires
- Participation à la **lutte contre la fracture numérique**
- Augmenter les compétences de base

Objectifs pour le bénéficiaire

- **Découvrir** : prendre en main son appareil numérique (ordinateur, tablette ou smartphone).
- **Comprendre** : le potentiel d'internet et de la digitalisation.
- **Devenir autonome** :
 - Savoir communiquer avec l'Hospice général (scan, messagerie, sms, envoi de pièces-jointes)
 - Maîtriser les services numériques disponibles via internet pour simplifier le quotidien administratif et /ou la recherche d'emploi, formation, stage.

le numérique au Quotidien en 4 axes...

Evaluation



Check des compétences
numériques en
14 langues

Accompagnement et Conseil



Aide à la décision
pour les AS et les
collab. de l'Hospice

Formation



42 Ateliers
Permanence 4,5 jours par semaine

Pilotage et statistiques



piloter les besoins
institutionnels et
des participants

le numérique au Quotidien en 4 axes...

Evaluation



Check des compétences
numériques en
14 langues

Accompagnement et Conseil



Aide à la décision
pour les AS et les
collab. de l'Hospice

Formation



42 Ateliers
Permanence 4,5 jours par semaine

Pilotage et statistiques



piloter les besoins
institutionnels et
des participants

Test de positionnement

Objectif:

- Effectuer un premier diagnostic rapide de la « carte d'identité » numérique des participants (compétences, accessibilité).
- Organiser un parcours de formation sur le numérique adapté aux différentes démarches administratives du quotidien.

Durée: une quinzaine de minutes.

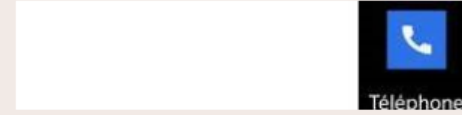
Langue: disponible en 14 langues.

A l'issue du test, les formateurs transmettront au bénéficiaire et aux assistants sociaux et conseillers en placement, les ateliers auxquels il lui est conseillé de s'inscrire.

Exemple de questions du test de positionnement

9

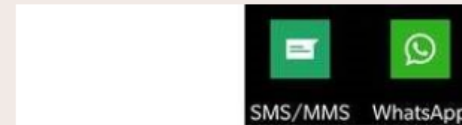
J'utilise mon téléphone portable pour téléphoner : *



- Jamais
- Une ou deux fois par semaine
- Tous les jours

10

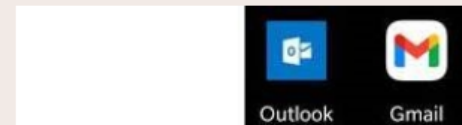
J'utilise mon téléphone portable pour envoyer des messages (SMS, Whatsapp, Messenger, etc.) : *



- Jamais
- Une ou deux fois par semaine
- Tous les jours

11

J'utilise mon téléphone portable pour lire mes emails : *



Exemple de questions du test de positionnement

17

Je sais écrire une lettre avec un programme gratuit tel que Google docs ou OpenOffice : *



Oui



Non

18

Je sais modifier un document sur mon téléphone portable : *



Oui



Non

Précédent

Suivant

le numérique au Quotidien en 4 axes...

Evaluation



Check des compétences
numériques en
14 langues

Accompagnement et Conseil



Aide à la décision
pour les AS et les
collab. de l'Hospice

Formation



42 Ateliers
Permanence 4,5 jours par semaine

Pilotage et statistiques

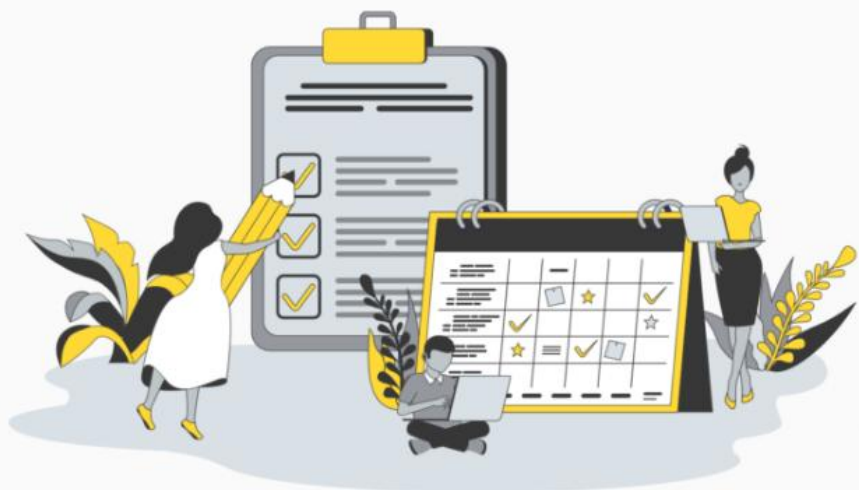


piloter les besoins
institutionnels et
des participants

Modalités administratives

Un seul point d'entrée : le site web <https://www.lenumerique.ch>

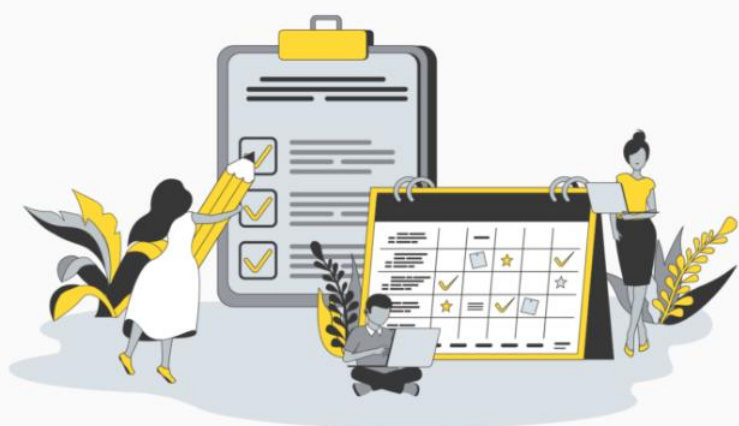
The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'lenumerique.ch/prise-de-rendez-vous/'. The website header features the title 'le numérique au Quotidien' in a yellow banner, with logos for 'Hospice général' and 'OSEO genève' to the right. Below the header is a large illustration depicting three scenes of digital and administrative work: a woman with a clipboard and a man with a calendar, a person at a laptop connected to a cloud server, and a woman with a calculator and a man with a laptop. At the bottom of the page, there are three buttons: 'Test de positionnement', 'Ateliers / Cours', and 'Calendrier'.



- Test de positionnement
- Ateliers / Cours
- Calendrier

<
Semaine du lundi 28/07/2025 au vendredi 01/08/2025
>

	09h00 - 10h20	10h30 - 12h00	14h00 - 15h20	15h30 - 17h00
Lundi 28/07/2025	0 / 6	0 / 6	0 / 6	0 / 6
Mardi 29/07/2025	-	-	0 / 6	0 / 6
Mercredi 30/07/2025	0 / 6	0 / 6	0 / 6	0 / 6
Jeudi 31/07/2025	0 / 6	0 / 6	0 / 6	0 / 6



Test de positionnement

Ateliers / Cours

Calendrier

Recherche DUI

1286713



[Afficher les description](#)

[1286713 - DABENA Surafel Tsegaye](#)
[1286713 - Surafel Tsegaye](#)

Candidat

DUI : 1286713
Prénom : Surafel Tsegaye
langue d'enseignement : Français

Atelier 38 - Google maps

Atelier 38 - Google maps



Juillet

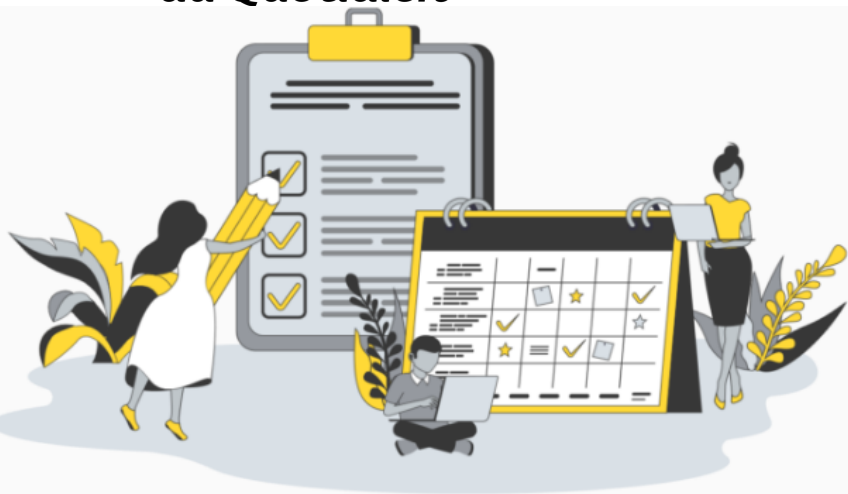


vendredi 11/07/2025
10h30 - 12h00

1 / 4

le numérique au Quotidien

Accompagnement et conseil



Test de positionnement

Ateliers / Cours

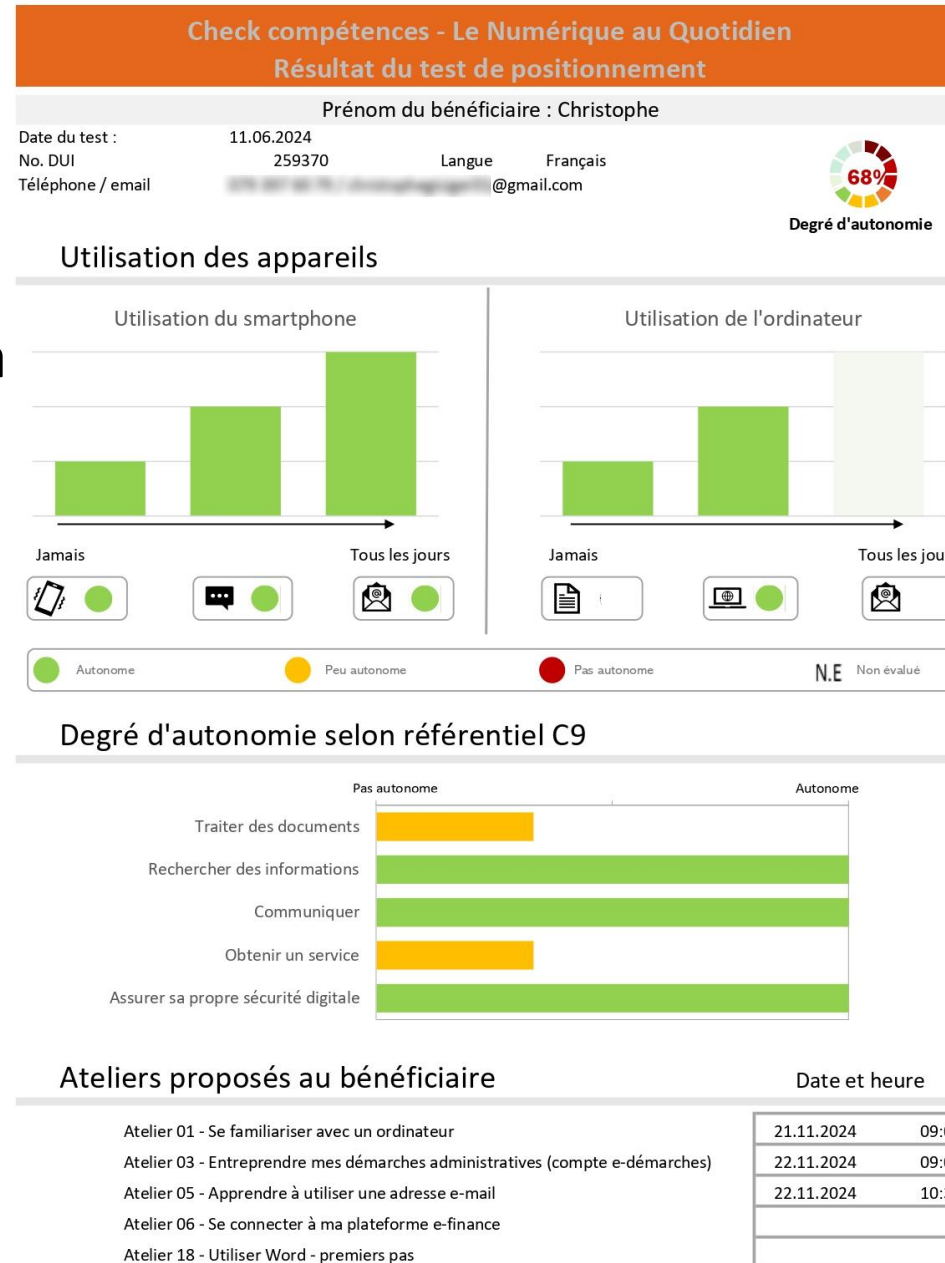
Calendrier

< Semaine du lundi 07/07/2025 au vendredi 11/07/2025 >

	09h00 - 10h20	10h30 - 12h00	14h00 - 15h20	15h30 - 17h00
Atelier 05 - Apprendre À Utiliser Une Adresse E-Mail Mercredi 09/07/2025	1 / 3	-	-	-
Atelier 19 - Utiliser Word - Mettre En Forme Les Caractères Mercredi 09/07/2025	-	1 / 3	-	-
Atelier 01 - Se Familiariser Avec Un Ordinateur Mercredi 09/07/2025	-	-	1 / 4	-
Atelier 18 - Utiliser Word - Premiers Pas Mercredi 09/07/2025	-	-	-	1 / 4
Jeudi 10/07/2025	0 / 4	-	-	-

le numérique au Quotidien

- Un document de restitution est donné au bénéficiaire et envoyé à son assistant(e) social(e)
- Le résultat est expliqué par le formateur au bénéficiaire
- **Une liste d'ateliers lui est conseillée/planifiée**



le numérique au Quotidien en 4 axes...

Evaluation



Check des compétences
numériques en
14 langues

Accompagnement et Conseil



Aide à la décision
pour les AS et les
collab. de l'Hospice

Formation



42 Ateliers
Permanence 4,5 jours par semaine

Pilotage et statistiques



piloter les besoins
institutionnels et
des participants

La permanence

Prestation délivrée par les formateurs (FSEA-1) de l'OSEO:

- Un **soutien quotidien dans l'utilisation des supports numériques** tout au long du parcours du bénéficiaire.
- Les informations de base liées au service digitaux de l'Hospice général.

En libre accès aux horaires suivants:

- Les lundis, mercredis, jeudis et vendredis : de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00. Les mardis : de 13h30 à 17h00.
- Espace permanence numérique dans le couloir, avec 8 postes à disposition.

Thématiques de nos ateliers

**Action
citoyenne et
Insertion sociale**

**Le numérique et
la bureautique**

Sécurité

**Insertion
professionnelle**

Action citoyenne et Insertion sociale

Digitalisation des services

- Entreprendre mes démarches administratives (compte e-démarches)
- Entreprendre des démarches OCPM, demande d'allocations/rentes etc., my.giap.ch
- Le chèque annuel de formation
- Renouvellement de statut
- Faire sa déclaration d'impôts

Finances

- Se connecter à ma plateforme e-finance
- Installer et utiliser TWINT

Mobilité

- Acheter des billets CFF dégriffés
- Le SwissPass, qu'est-ce que c'est ?
- Acheter des billets de transport en ligne
- L'application des TPG
- Utiliser Google Maps

Intelligence artificielle

- Comment utiliser un QR Code
- L'IA, qu'est-ce que c'est ?
- L'IA, comment l'utiliser pour converser ?

Le numérique et la bureautique

Débuter sur le digital

- Se familiariser avec un ordinateur
- L'explorateur de fichiers
- La dactylographie – Être plus rapide à la saisie
- Scanner des documents avec mon smartphone

Internet

- Apprendre à utiliser Internet et la recherche
- Utiliser les applications de traductions comme DeepL et Google Traduction
- Trucs et astuces sur le Cloud
- Apprendre à utiliser une adresse e-mail

Bureautique

- Word – premiers pas
- Word – Mettre en forme les caractères
- Word – Les outils de paragraphe
- Excel – premiers pas
- Excel – premiers calculs
- Excel – Mise en forme des tableaux

Insertion professionnelle

Recherche d'emploi

- Création d'un profil JobUp et la recherche de travail
- Se familiariser avec la visioconférence
- Trucs et astuces sur la recherche d'emploi

Intelligence artificielle et insertion professionnelle

- L'IA, comment l'utiliser dans la recherche d'emploi ?
- L'IA, comment l'utiliser pour simuler un entretien d'embauche ?

Bureautique

- Word – insérer un tableau ou une image
- Word – mettre en page son CV
- Word – pratique bureautique
- Excel – L'outil « tableau »
- Excel – pratique bureautique

Autres options

- Organiser et retrouver ses mails avec Gmail
- Gérer son smartphone
- Les raccourcis clavier
- La capture d'écran

Sécurité informatique

- Les bons réflexes pour se protéger sur Internet
- Créer un bon mot de passe

le numérique au Quotidien en 4 axes...

Evaluation



Check des compétences
numériques en
14 langues

Accompagnement et Conseil



Aide à la décision
pour les AS et les
collab. de l'Hospice

Formation



42 Ateliers
Permanence 4,5 jours par semaine

Pilotage et statistiques




piloter les besoins
institutionnels et
des participants

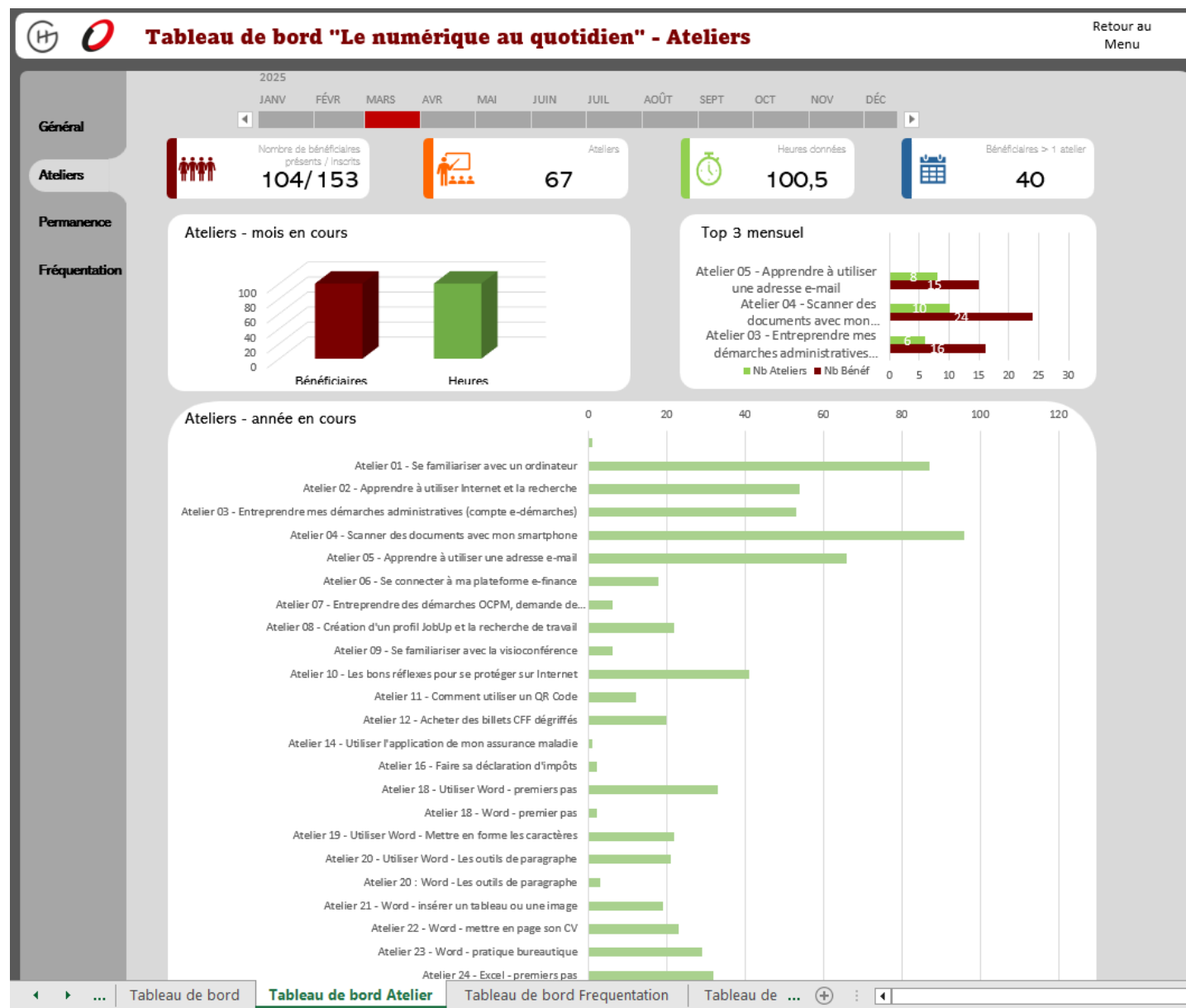
Fichier Excel de pilotage et de suivi statistique

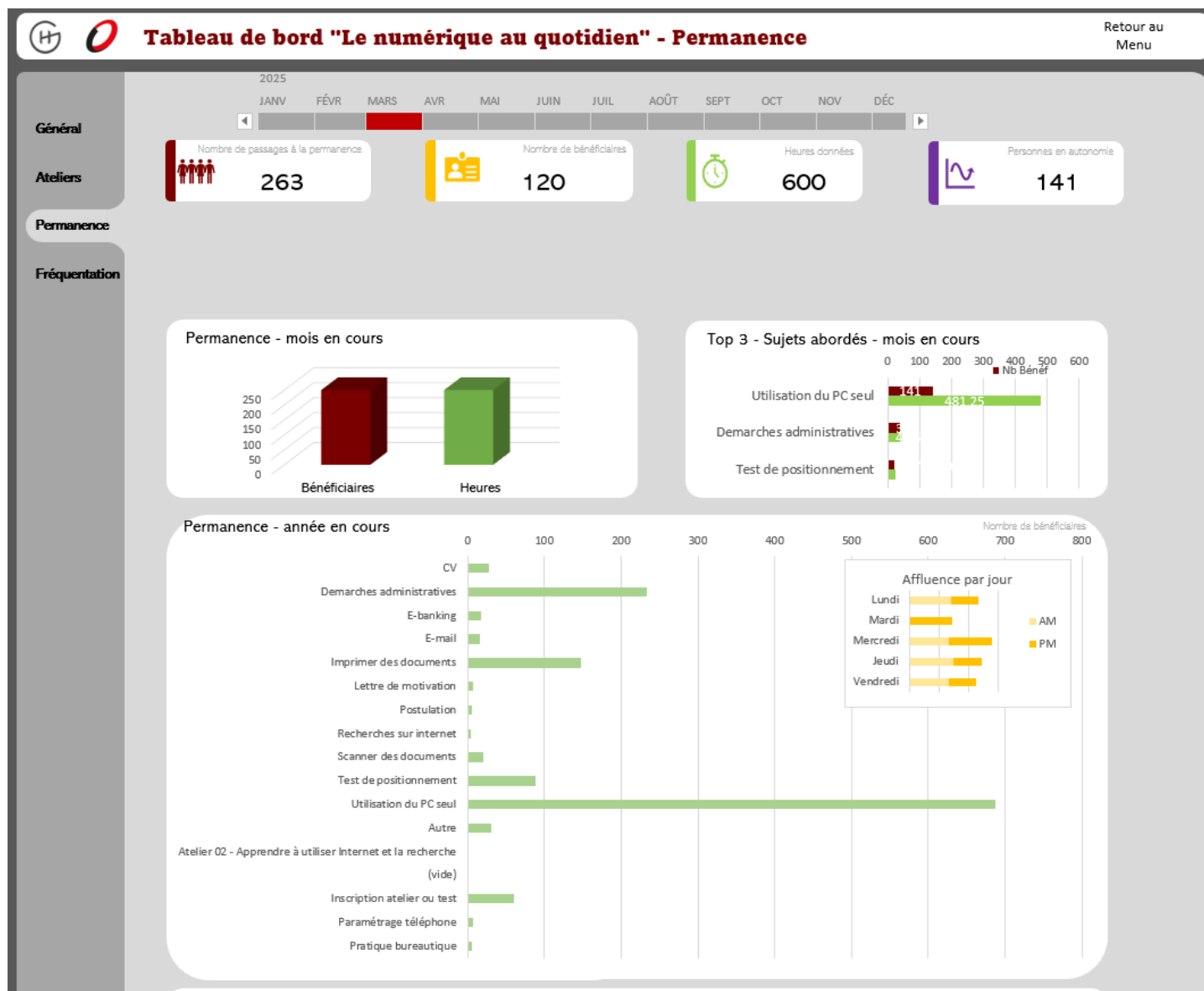
- Tous les tableaux de bord sont dynamiques
- Le pilotage est interactif
- Les statistiques sont mises à disposition du mandant mensuellement

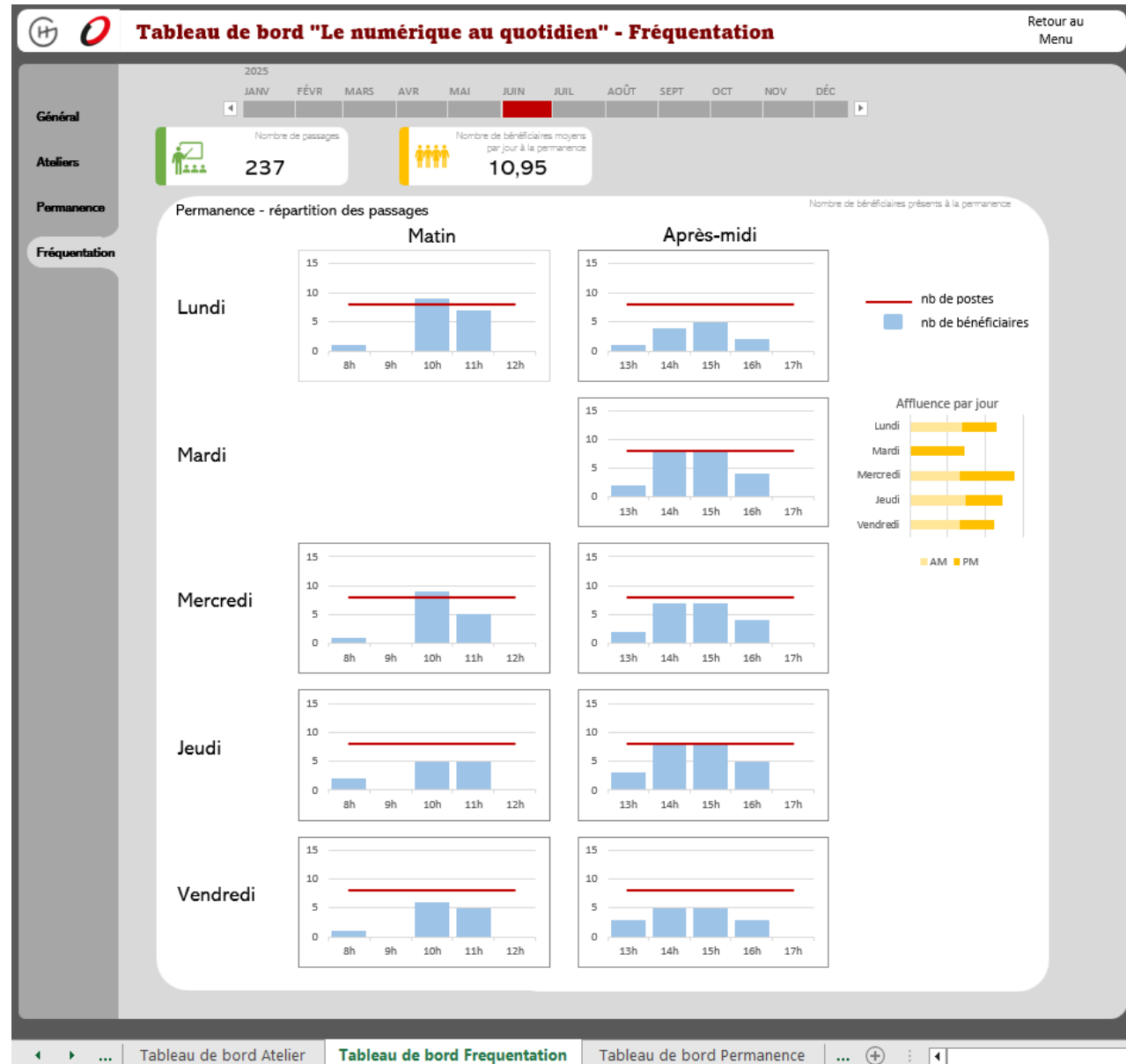
- Chaque passage est répertorié

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	 Présences aux ateliers et permanences Retour au Menu										
2											
3											
4	Aller en bas										
5	No. Code barre	Prénom du bénéficiaire	Provenance	Date	Heure début	Heure fin	Temps passé	Présent	Atelier ou Permanence	Sujet	Commentaires
2195	1297123,0	Fardin	AMIG	25.06.2025	10.30 h	10:45	0,25	OUI	Permanence	Ins	on atelier ou test
2196	1286259,0	Franck	AMIG	25.06.2025	11.00 h	11:30	0,50	OUI	Permanence		anner des documents
2197	1296014,0	Golzar	AMIG	25.06.2025	11.20 h	11:35	0,25	OUI	Permanence		Scanner des documents
2198	1279111,0	Masallah	AMIG	25.06.2025	13.35 h	13:51	0,27	OUI	Permanence		Imprimer des documents
2199	1274378,0	Merry	ASOC	25.06.2025	13.40 h	16:43	3,05	OUI	Permanence		Utilisation du PC seul Pratique de la bureautique
2200	1257437,0	Hamzah	AMIG	25.06.2025	13.50 h	15:00	1,17	OUI	Permanence		Demarches administratives
2201	1282717,0	Gabriel	ASOC	25.06.2025	14.15 h	14:35	0,33	OUI	Permanence		Utilisation du PC seul
2202	1239577,0	Letesch	AMIG	25.06.2025	14.25 h	14:35	0,17	OUI	Permanence		Demarches administratives
2203	1275990,0	Mohamud	AMIG	25.06.2025	14.38 h	16:45	2,12	OUI	Permanence		Utilisation du PC seul faire son CV
2204	1275984,0	Ali	AMIG	25.06.2025	15.18 h	15:45	0,45	OUI	Permanence		Test de positionnement + prise de rendez-vous pour atelier
2205	1296911,0	Kishwar	AMIG	25.06.2025	14.55 h	16:03	1,13	OUI	Permanence		Test de positionnement rvd atelier le 17/07 à 14h
2206	1266327,0	Valérie	ASOC	25.06.2025	15.25 h	17:00	1,58	OUI	Permanence		Utilisation du PC seul
2207	9,0	Interprète	Bhaasha	25.06.2025	15.18 h	15:25	0,12	OUI	Permanence		Utilisation du PC seul
2208	1290919,0	Naqebullah	AMIG	25.06.2025	15.30 h	15:30	0,00	NON	Atelier		Atelier 41 - Améliorer son français grâce à l'informatique
2209	1268257,0	Gabriella	ASOC	26.06.2025	09.00 h	9:00	0,00	NON	Atelier		Atelier 33 - Excel - Pratique bureautique
2210	1297343,0	Issouf	AMIG	26.06.2025	08.43 h	8:50	0,12	OUI	Permanence		Imprimer des documents
2211	1266327,0	Valérie	ASOC	26.06.2025	08.51 h	12:00	3,15	OUI	Permanence		Utilisation du PC seul
2212	1293507,0	Nataly	ASOC	26.06.2025	10.45 h	12:00	1,25	OUI	Permanence		Test de positionnement
2213	1276656,0	Valentyana	AMIG	26.06.2025	11.30 h	12:00	0,50	OUI	Permanence		Test de positionnement
2214	1292033,0	Belsi Dheymary	ASOC	26.06.2025	11.30 h	12:00	0,50	OUI	Permanence		Demarches administratives
2215	1266327,0	Valérie	ASOC	26.06.2025	13.35 h	17:00	3,42	OUI	Permanence		Utilisation du PC seul
2216	1296394,0	Seyed	AMIG	26.06.2025	13.30 h	16:00	2,50	OUI	Permanence		Utilisation du PC seul
2217	1267930,0	Niresan	AMIG	26.06.2025	13.39 h	16:00	2,35	OUI	Permanence		Utilisation du PC seul
2218	1296210,0	Hassan	AMIG	26.06.2025	14.50 h	16:25	1,58	OUI	Permanence		CV









le numérique au Quotidien le parcours participant

1



Accueil du participant

Le participant se présente à la permanence, orienté par son conseiller ou de sa propre initiative.

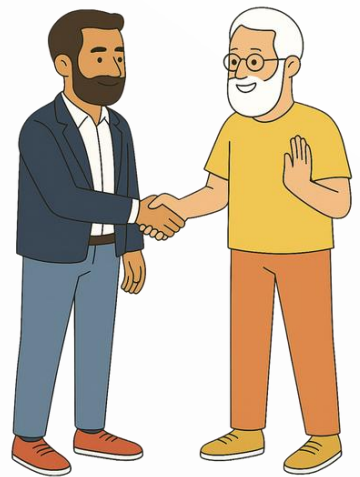
2



Évaluation d'entrée

Une évaluation de ses compétences numériques est réalisée pour identifier ses besoins.

3



Entretien de suivi

Un professionnel définit avec lui un parcours adapté à ses objectifs et à son niveau.

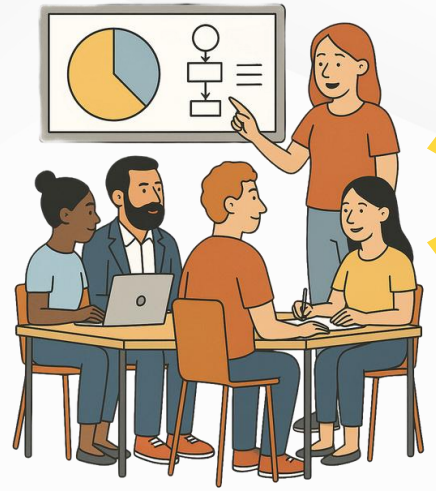


Pilotage du dispositif en continu

Adaptation aux besoins, suivi personnalisé, ajustements pédagogiques, statistiques et tableaux de bord.



4



Participation à des ateliers

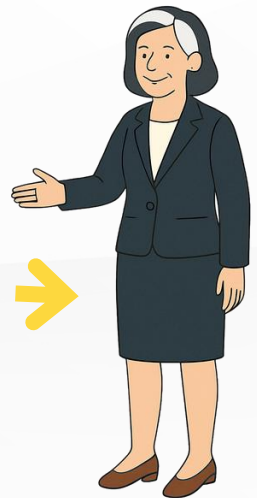
Le participant rejoint des ateliers thématiques (navigation, démarches en ligne, etc.) avec la possibilité d'un interprétariat.

5



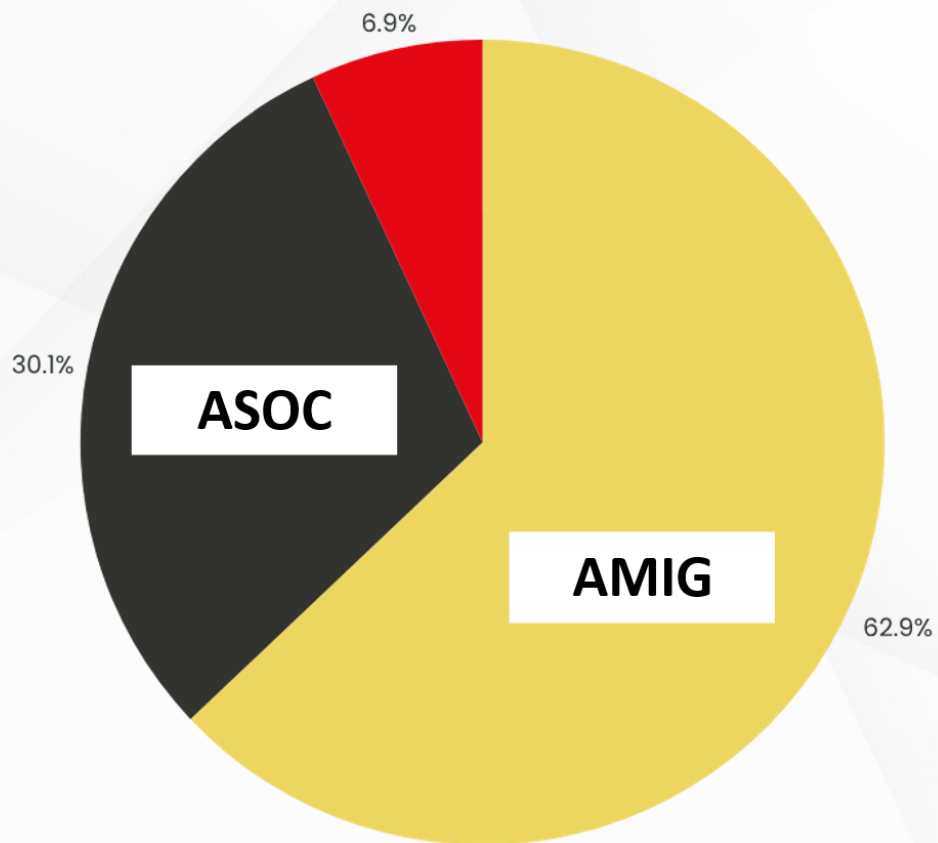
Accès libre accompagné

Il peut accéder aux ordinateurs en autonomie, avec un accompagnement ponctuel si besoin.



- Autonomie numérique
- Insertion sociale
- Insertion professionnelle

le numérique au Quotidien



Bénéficiaires et provenance

- AMIG : 840 bénéficiaires (62.9%) / 2218 passages,
- ASOC : 263 bénéficiaires (30.1%) / 1020 passages,
- Autres (SIP, CAS, CroixRouge): 46 bénéficiaires (6.9%)/ 286 passages

1149 bénéficiaires / 3524 passages

Objectif initial: 1000 bénéficiaires

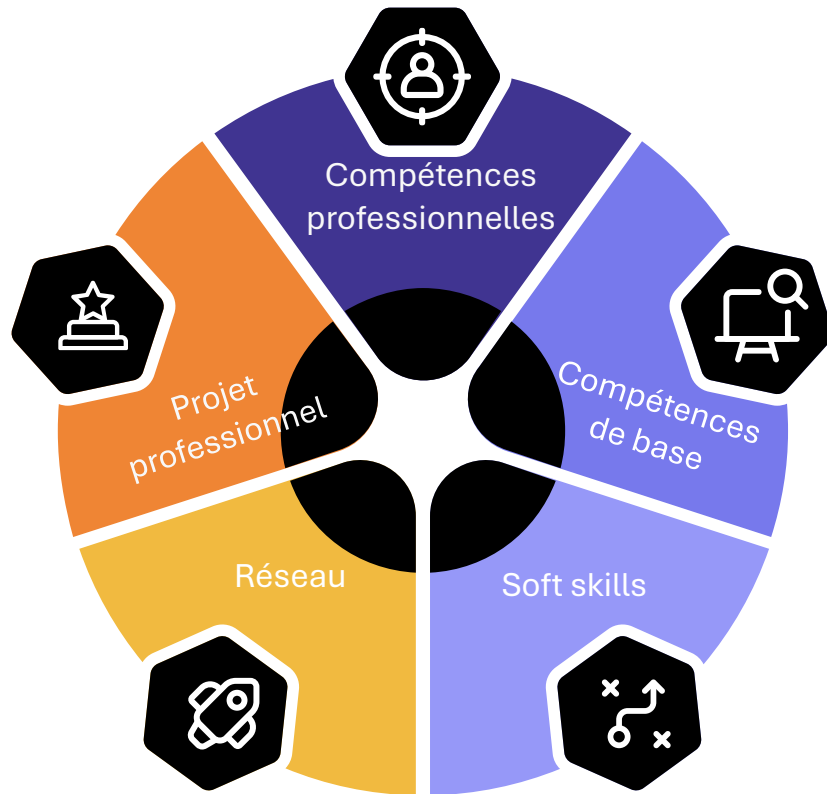
352 bénéficiaires aux ateliers
/ 1256 passages

797 bénéficiaires aux permanences
/ 2268 passages



Le Check Compétences 2.0 – perspectives d'avenir

Evaluation lors de la prise en charge



Une plateforme digitale de diagnostic des compétences

Evaluer

Compétences de base

Numérique, et à l'avenir, Français, Mathématiques, Raisonnement logique

Citoyenneté

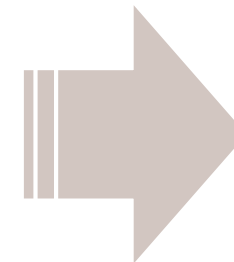
Connaissance de l'environnement socioculturel (intégration psychosociale, socio-institutionnelle et socioprofessionnelle)

Aider à la décision

Pour orienter vers les mesures les plus appropriées



- Rapide
- Simple
- Intuitive



- Gain de temps
- Volumétrie
- Suivi de la progression